

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



VŨ CÔNG CƯỜNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ INTERNET VNPT
TRÊN ĐỊA BÀN BẮC GIANG**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 8.34.01.01**

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SỸ
(Theo định hướng ứng dụng)

Hà Nội - 2021

Luận văn được hoàn thành tại:

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Người hướng dẫn khoa học: TS: TRẦN NGỌC MINH

Phản biện 1: TS. Diêm Thị Thanh Hải

Phản biện 2: TS. Lê Đức Hoàng

Luận văn này được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Vào lúc: Ngày 15 tháng 01 năm 2022

Có thể tìm hiểu luận văn này tại:

Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài:

Dịch vụ Internet là một mảng kinh doanh trong ngành viễn thông, đây là một ngành có sức hấp dẫn vì nó đem lại lợi nhuận cao cho doanh nghiệp. Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của đời sống xã hội, thị trường dịch vụ Internet của Việt Nam được đánh giá là một thị trường dịch vụ đầy tiềm năng và nó đã trở thành nhân tố quan trọng có tác dụng thúc đẩy sự ra nhập của nhiều nhà khai thác ngành Viễn thông khác.

Khi Bộ thông tin và truyền thông chính thức bỏ hình thức độc quyền trong lĩnh vực viễn thông thì những trở ngại của ngành viễn thông gần như không còn, sau khi những trở ngại không còn thì rất nhiều công ty đã tham gia vào thị trường viễn thông này. Khi đó nảy sinh vấn đề cạnh tranh giành thị phần, thị trường giữa các nhà mạng sôi động hơn.

VNPT địa bàn Bắc Giang trong những năm qua có quy mô kinh doanh và thị phần ngày càng phát triển và được mở rộng, VNPT địa bàn Bắc Giang ngày càng đầu tư nhiều cơ sở hạ tầng kỹ thuật hiện đại và phát triển dịch vụ đa dạng, mạng lưới cộng tác viên ngày càng rộng khắp trên địa bàn toàn tỉnh Bắc Giang. Tuy nhiên, trong giai đoạn phát triển mạnh như hiện nay thì VNPT địa bàn Bắc Giang lại càng phải đối mặt với nhiều nhà cung cấp dịch vụ ngay trên địa bàn tỉnh như: Viettel, Mobifone... và đặc biệt là đại dịch covid 19 đã ảnh hưởng rất nhiều đến sự phát triển của VNPT địa bàn Bắc Giang nói riêng và tất cả các ngành nói chung. Chính vì vậy VNPT địa bàn Bắc Giang đang gặp rất nhiều khó khăn trong việc phát triển và duy trì các dịch vụ của mình. VNPT địa bàn Bắc Giang đang tìm kiếm những giải pháp mới để giữ vững và mở rộng thị phần dịch vụ Internet.

Đứng trước tình hình trên VNPT địa bàn Bắc Giang, đơn vị được Tập đoàn Bưu chính Viễn thông (VNPT) giao nhiệm vụ kinh doanh các dịch vụ trên địa bàn Bắc Giang và luôn đặt ra cho mình câu hỏi: Làm sao có thể giữ vững vị thế cạnh tranh, làm cách nào để giữ chân và phát triển khách hàng, làm sao để gia tăng thị phần? Đây là bài toán được đặt ra đối với dịch vụ internet trên địa bàn tỉnh. Vậy, để tồn tại, phát triển và nâng cao năng lực cạnh tranh đối với dịch vụ Internet, VNPT địa bàn Bắc Giang cần phải xây dựng cho mình những chiến lược hợp lý, giải pháp phát triển dịch vụ lâu dài mới có thể cạnh tranh với sản phẩm của đối thủ... Trước tình hình đó, tác giả chọn đề tài ***“Nâng cao chất lượng dịch vụ Internet VNPT trên địa bàn Bắc Giang”*** để làm đề tài nghiên cứu nhằm đóng góp một

phần ý tưởng nhỏ trong việc nâng cao chất lượng các dịch vụ Internet trên địa bàn tỉnh Bắc Giang trong thời gian tới.

1.

Tổng quan về vấn đề

nghiên cứu

Nghiên cứu dịch vụ Internet tại VNPT địa bàn Bắc Giang trong giai đoạn 2015 – 2020, định hướng phát triển dịch vụ Internet đến năm 2025.

Tình hình nghiên cứu có liên quan đến đề tài:

+> Luận văn tốt nghiệp, Nguyễn Thị Tú, Đại học Kinh Tế 2013. “Năng lực cạnh tranh dịch vụ Internet cáp quang Fiber VNN của VNPT Thừa Thiên Huế”. Luận văn đánh giá chất lượng và đưa ra các giải pháp thiên về thực tiễn tại địa phương.

+> Luận văn thạc sĩ, Nguyễn Thị Phương Linh, Đại học Đà Nẵng 2008. “Ứng dụng thang đo SERVPERF đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông di động tại khu vực thành phố Đà Nẵng”. Luận văn nghiên cứu tập trung nhiều vào thuật toán, các giải pháp để khắc phục các vấn đề tồn tại còn hạn chế.

+> Luận văn thạc sĩ, Trần Quốc Hoàng, Đại học Bách khoa 2014. “Áp dụng mô hình SERVQUAL đánh giá chất lượng dịch vụ ADSL của viễn thông Quảng Ninh”. Luận văn đánh giá chất lượng ADSL truy cập internet, đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ADSL.

+> Luận văn thạc sĩ, Nguyễn Ngọc Nam, Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông 2013. “Nghiên cứu một số giải pháp nâng cao chất lượng mạng di động 3G”. Luận văn phân tích rất rõ một số chỉ tiêu KPI của dịch vụ nhằm đưa ra các giải pháp để nâng cao chất lượng và vùng phủ của 3G.

+> Luận văn thạc sĩ, Nguyễn Việt Hùng, Đại học Bách Khoa 2014. “Phân tích và đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của Viễn thông Phú Thọ” Luận văn đi sâu vào phân tích các dịch vụ chung, không đi sâu vào phân tích cụ thể một dịch vụ nào trong khi mỗi loại dịch vụ thì đều có các tiêu chuẩn kỹ thuật riêng.

+> Luận văn thạc sĩ, Lê Anh Ngọc, Đại học Bách Khoa 2015. “Phân tích và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của mạng viễn thông VNPT Hà Tĩnh”. Luận văn đi vào phân tích nhiều giải pháp mà không tập chung vào phân tích một số giải pháp cụ thể.

+> Luận văn thạc sĩ, Phan Ngọc Thành Nhân, Đại học Đà Nẵng 2014. “Nghiên cứu sự hài lòng khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của công ty thông tin di động tại Kon

Tum. Luận văn phân tích rõ ràng các yếu tố để nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp.

2.

Mục đích nghiên cứu

Mục tiêu chung: Xây dựng những giải pháp phát triển dịch vụ Internet tại VNPT địa bàn Bắc Giang, phù hợp với điều kiện và mô hình kinh doanh thực tế của đơn vị, Tập đoàn bưu chính viễn thông.

Nhiệm vụ và mục tiêu luận văn cần nghiên cứu:

- Hệ thống hóa cơ sở lý thuyết về dịch vụ viễn thông và phát triển dịch vụ Internet.
- Phân tích và đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ Internet trên địa bàn tỉnh Bắc Giang, hạn chế và những nguyên nhân của hạn chế.
- Xây dựng giải pháp và đề xuất những kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ Internet tại VNPT địa bàn Bắc Giang.

3. Đối tượng phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu của luận văn là hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ Internet tại VNPT địa bàn Bắc Giang.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Thời gian dữ liệu của đề tài: Tổng hợp số liệu nghiên cứu từ năm 2017 đến hết năm 2020

+ Địa điểm nghiên cứu: Nghiên cứu tại VNPT địa bàn Bắc Giang

4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn dùng nhiều phương pháp, ứng dụng để nghiên cứu luận văn. Để đạt được một kết quả tổng quát nhất về nội dung mà đề tài nghiên cứu thì bao gồm các phương pháp:

- Phương pháp 1: Thống kê, mô tả, phân tích, so sánh... các phương pháp được sử dụng để kiểm tra các số liệu sau khi thu thập được nhằm giải quyết các vấn đề cần thiết.

- Phương pháp 2: Thu thập dữ liệu, thông tin liên quan đến dịch vụ Internet, các thông tin về VNPT địa bàn Bắc Giang từ các số liệu thống kê báo cáo hàng năm, các báo cáo từ các phòng chức năng trong VNPT địa bàn Bắc Giang. Ngoài ra, tác giả còn tham khảo các tài liệu qua báo chí, các trang website liên quan trên mạng internet, các báo cáo từ Tập đoàn, Cục Thống kê, Bộ thông tin và truyền thông.

- Phương pháp sử dụng phiếu khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ, đối tượng khảo sát, số phiếu khảo sát dự kiến từ 50 đến 100 phiếu.

► Nguồn thông tin số liệu thứ cấp được thu thập phân tích tổng hợp số liệu từ các báo cáo tổng kết và triển khai kế hoạch định kỳ hàng năm, tài liệu được lưu trữ tại VNPT tỉnh Bắc Giang, các giáo trình, tài liệu, đề tài nghiên cứu khoa học, sách báo, tạp chí và nguồn thông tin trên mạng internet... Các số liệu thứ cấp được phân tích và so sánh rút ra thông tin cần thiết để chứng minh cho các vấn đề cần nghiên cứu.

► Nguồn thông tin số liệu sơ cấp được thu thập qua “phiếu khảo sát”. Trao đổi với một số lãnh đạo đơn vị và phân tích định tính, căn cứ vào mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu, tác giả xây dựng nội dung phiếu khảo sát theo các biến đo lường để thu thập những thông tin cần thiết chứng minh cho vấn đề cần nghiên cứu. Cơ cấu mẫu phiếu khảo sát được xây dựng phù hợp theo nội dung của vấn đề nghiên cứu. Các mẫu phiếu khảo sát được xây dựng với những câu hỏi thể hiện mức độ cảm nhận đánh giá của người sử dụng dịch vụ phù hợp với từng nội dung đánh giá về chất lượng Internet tại VNPT địa bàn Bắc Giang. Phiếu khảo sát được in và gửi trực tiếp đến các cá nhân đang sử dụng dịch vụ Internet tại VNPT địa bàn Bắc Giang. Số lượng phiếu khảo sát được quản lý chặt chẽ. Thông tin sơ cấp được nhập, thống kê, xử lý số liệu trên máy tính bằng phần mềm Excel.

5. Kết cấu của đề tài

Gồm 3 chương chính đi phân tích về đề tài và 3 phần phụ là Mở đầu, Kết luận và tài liệu tham khảo:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết và thực tế về chất lượng dịch vụ Internet.

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ Internet tại VNPT địa bàn Bắc Giang.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Internet tại VNPT địa bàn Bắc Giang.

Chương I. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ THỰC TẾ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ INTERNET

1.1 Tổng quan về chất lượng

1.1.1 Chất lượng và các đặc điểm của chất lượng

1.1.1.1 Định nghĩa

Chất lượng là việc các nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng mức độ nhu cầu, sự hài lòng của khách hàng với dịch vụ đó. Chất lượng dịch vụ là do khách hàng đánh giá và xác định, khi mà độ hài lòng của khách hàng với CLDV càng cao thì CLDV càng tốt.

Chất lượng dịch vụ chính là do khách hàng quyết định nên ở đây chất lượng chỉ mang tính chất chủ quan và phụ thuộc vào nhiều yếu tố như: mức độ, nhu cầu sử dụng, sự mong chờ của khách hàng về dịch vụ. Mỗi dịch vụ sẽ có sự cảm nhận, chất lượng khách nhau.

1.1.1.2 Đặc điểm của chất lượng

Chất lượng là một khái niệm tổng hợp bao gồm các yếu tố kinh tế, xã hội, công nghệ nghiên cứu liên quan đến các hoạt động trong quá trình sản xuất, tiêu thụ và sử dụng dịch vụ.

Chất lượng sản phẩm được thể hiện đúng khi điều kiện tiêu dùng tương ứng với mục đích sử dụng. Một sản phẩm có chất lượng tốt khi sử dụng đúng mục đích, đúng cách và bảo quản theo đúng hướng dẫn, quy định của nhà sản xuất.

1.1.2 Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng của sản phẩm

Chất lượng sản phẩm được hình thành trong khi doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh các sản phẩm, từ khâu thiết kế sản phẩm đến tổ chức mua nguyên vật liệu, sản xuất, đưa ra sản phẩm và đến tay người tiêu dùng.

1.2 Tổng quan về chất lượng dịch vụ

1.2.1 Khái niệm về dịch vụ

Dịch vụ là khái niệm phổ biến và quen thuộc nên nó có rất nhiều cách hiểu khác nhau. Theo quan điểm truyền thống những gì không phải nuôi trồng, không phải sản xuất thì là dịch vụ, dịch vụ bao gồm các lĩnh vực hoạt động như:

- Khách sạn, quán ăn, hiệu sửa chữa, bảo hành.
- Tài chính ngân hàng.

- Chăn sóc sức khỏe, bảo hiểm.
- Tư vấn về giáo dục, đào tạo.
- Giao thông vận tải, các phương tiện công cộng: viễn thông, bưu chính, điện, nước.
- Giải trí phim ảnh, bảo tàng, du lịch.

1.2.2 Các đặc điểm của dịch vụ

Các đặc điểm của dịch vụ khác với hàng hóa thông thường.

Tính vô hình của dịch vụ

Tính không tách rời giữa sản xuất và tiêu dùng dịch vụ

Tính không lưu trữ

Tính không ổn định của dịch vụ

1.2.3 Chất lượng dịch vụ

Chất lượng của các dịch vụ đã từ lâu là mối quan tâm lớn của rất nhiều người. CLDV khó xác định và cũng chưa có chiến lược quản lý hiệu quả, vấn đề nhận thức, kiểm tra kiểm soát chất lượng trong dịch vụ là một vấn đề lớn đặt ra đối với các nhà nghiên cứu.

1.2.4 Phát triển về thương hiệu

Thương hiệu không chỉ là tài sản có giá trị lớn nhất mà nó còn đại diện cho cả doanh nghiệp, là danh tiếng và sự ảnh hưởng của doanh nghiệp đối với khách hàng. Việc phát triển thương hiệu đúng đắn là điều vô cùng cấp bách và cần thiết mà các doanh nghiệp cần chú trọng đầu tư, phát triển nó.

1.3 Các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ và dịch vụ internet

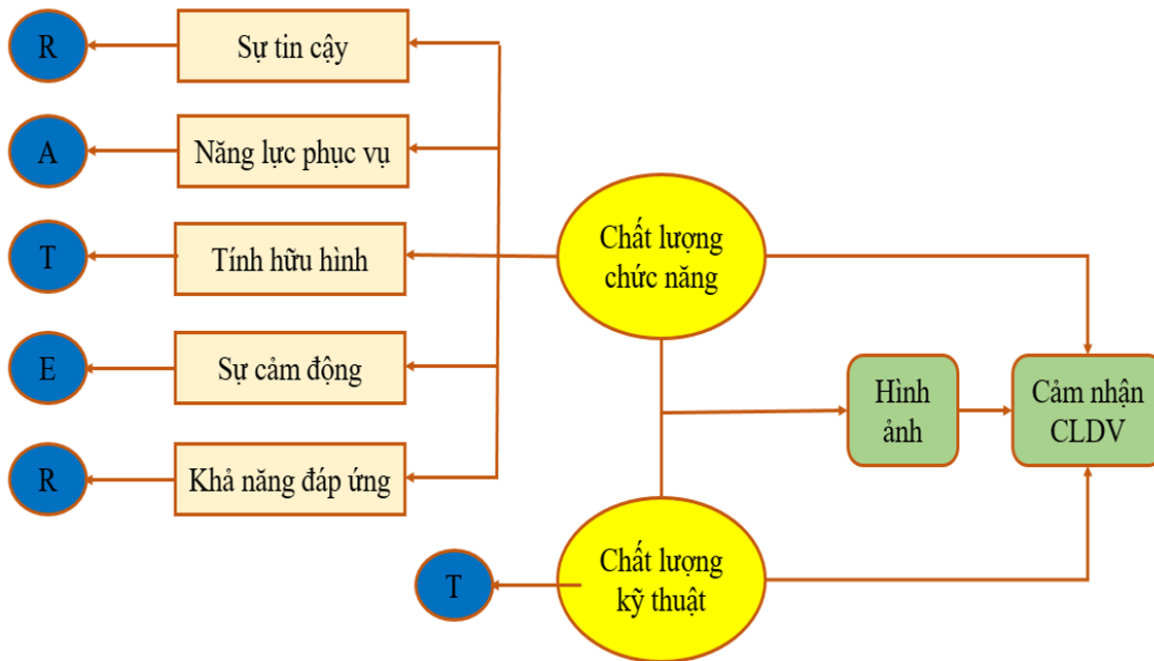
1.3.1 Mô hình SERVPERE

1.3.2 Mô hình SERVQUAL

1.3.3 Mô hình chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng

1.3.3.1 Mô hình kỹ thuật dùng cho các loại dịch vụ

Giáo sư Christian Gronroos đã đưa ra mô hình CLDV năm 1984, theo đó nhận thức của khách hàng về một dịch vụ dựa trên 2 yếu tố là: chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Vào năm 2004 trong một bài báo về chuyên ngành mô hình khoảng cách CLDV. Gi-Du Kang và Jenffrey James đã nêu ra mô hình về CLDV của Gronroos. Mô hình này dựa trên mô hình 5 khoảng cách CLDV cơ sở của Parasuraman. Mô hình này giả định rằng CLDV cảm nhận được bởi chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh của nhà cung cấp như **hình 1.7** dưới đây:



Hình 1. 1: Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos

(Nguồn: Kang & James năm 2004)

1.3.3.2 Chất lượng kỹ thuật đối với chất lượng dịch vụ internet

a. Khái niệm

Hệ thống internet là tập hợp các thiết bị điện tử, viễn thông, tin học và các thiết bị phụ trợ khác bao gồm cả phần cứng và phần mềm được các công ty thiết lập tại một địa điểm có địa chỉ và phạm vi xác định để phục vụ trực tiếp cho việc cung cấp và sử dụng dịch vụ internet.

b. Các đặc điểm của dịch vụ internet

c. Chất lượng kỹ thuật đối với dịch vụ internet

1.4 Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ internet

1.4.1 Các yếu tố bên trong

- a. Nguồn nhân lực
- b. Công nghệ - trang thiết bị máy móc
- c. Nguồn thông tin
- d. Cơ cấu tổ chức

1.4.2 Các yếu tố bên ngoài

- a. Yếu tố kinh tế và thị trường
- b. Yếu tố chính trị pháp luật

c. Yếu tố khoa học công nghệ

d. Yếu tố văn hóa - xã hội

e. Yếu tố quốc tế

f. Yếu tố khách hàng

g. Sản phẩm thay thế

h. Đối thủ cạnh tranh

1.5 Kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ internet tại một số doanh nghiệp viễn thông

1.5.1 Kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ internet của VNPT Phú Thọ

Cơ cấu lại nguồn lực tổ chức, cơ sở hạ tầng mạng lưới và nguồn nhân lực một cách khoa học, tối ưu nhất để đơn vị đạt được kết quả cao nhất.

Với mô hình sắp xếp nguồn nhân lực trên nguyên tắc trực tiếp, bỏ qua khâu trung gian, gọn nhẹ, khuyến khích phát huy năng lực cá nhân, tăng cường sức mạnh tập thể phù hợp với nhu cầu phát triển thực tế, triển khai cơ chế trả lương trên cơ sở khuyến khích người lao động.

Ban hành các quy trình cung cấp dịch vụ cho khách hàng, các tổ chức doanh nghiệp, quy trình chăm sóc khách hàng và xử lý sự cố.

Việc áp dụng các biện pháp nhằm nâng cao CLDV thuê bao internet của VNPT Phú Thọ đã có sự tăng trưởng tốt và có số lượng thuê bao hơn 600.000 thuê bao sử dụng, thuê bao hồng cũng thấp nhất trong tập đoàn VNPT.

1.5.2 Kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ internet của VNPT Hà Nội

Tập chung mở rộng hạ tầng mạng lưới cáp quang phục vụ phát triển thuê bao internet băng rộng. Hiện tại trên địa bàn Thành phố Hà Nội đã sử dụng 100% internet cáp quang, với ưu điểm lớn của cáp quang là không ảnh hưởng bởi thời tiết, tốc độ băng thông cao nên việc duy trì thuê bao sẽ giảm nguồn nhân lực mà mức độ hài lòng của khách hàng lại được tăng cao.

VNPT Hà Nội áp dụng các tiêu chuẩn thời gian xử lý cao cho các quy trình xử lý sự cố thuê bao, lắp đặt mới, hỗ trợ chăm sóc khách hàng... Tiêu chuẩn xử lý trong khu vực thành phố là $\leq 4h$ và đối với các khu vực khác là $\leq 6h$ qua đó sẽ đáp ứng được nhu cầu sử dụng dịch vụ của các đơn vị tập thể và cá nhân trên toàn thành phố.

VNPT Hà Nội thực hiện giao khoán địa bàn quản lý cho NVKT theo tuyến và khu vực theo định mức khối lượng thuê bao cho từng nhân viên và có cơ chế khuyến khích tiền lương theo số lượng máy tăng lên so với ban đầu, thực hiện phân phối tiền lương theo nguyên tắc làm bao nhiêu hưởng bấy nhiêu, làm càng nhiều thì chế độ thưởng khuyến khích càng nhiều, trong khi không hoàn thành nhiệm vụ thì sẽ bị xử lý theo quy định của đơn vị. Chính vì vậy mà đã tạo động lực rất nhiều cho cán bộ công nhân viên hăng say làm việc.

VNPT Hà Nội đã có nhiều biện pháp nhằm nâng cao CLDV internet, từ đó ta thấy tốc độ tăng trưởng về thị phần rất tốt, số thuê bao internet bằng rộng đến nay khoảng hơn 1.000.000 thuê bao. Mức tăng trưởng thuê bao bình quân là 11% trên năm.

1.5.3 Bài học kinh nghiệm cho VNPT địa bàn Bắc Giang

KẾT LUẬN CHƯƠNG I

Chương 1 là hệ thống lại cơ sở lý luận liên quan đến chất lượng và chất lượng dịch vụ, các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ và nêu ra khái niệm cũng như các đặc điểm của dịch vụ internet. Trong chương sẽ nêu rõ một số yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ internet và bài học kinh nghiệm tại một số đơn vị trong hoạt động nâng cao chất lượng nhằm từng bước xây dựng và khẳng định thương hiệu trong xu thế hội nhập và cạnh tranh gay gắt hiện nay. Nội dung chương 1 đã trình bày đầy đủ về mặt cơ sở lý luận để làm nền tảng cho việc nghiên cứu ở chương 2.

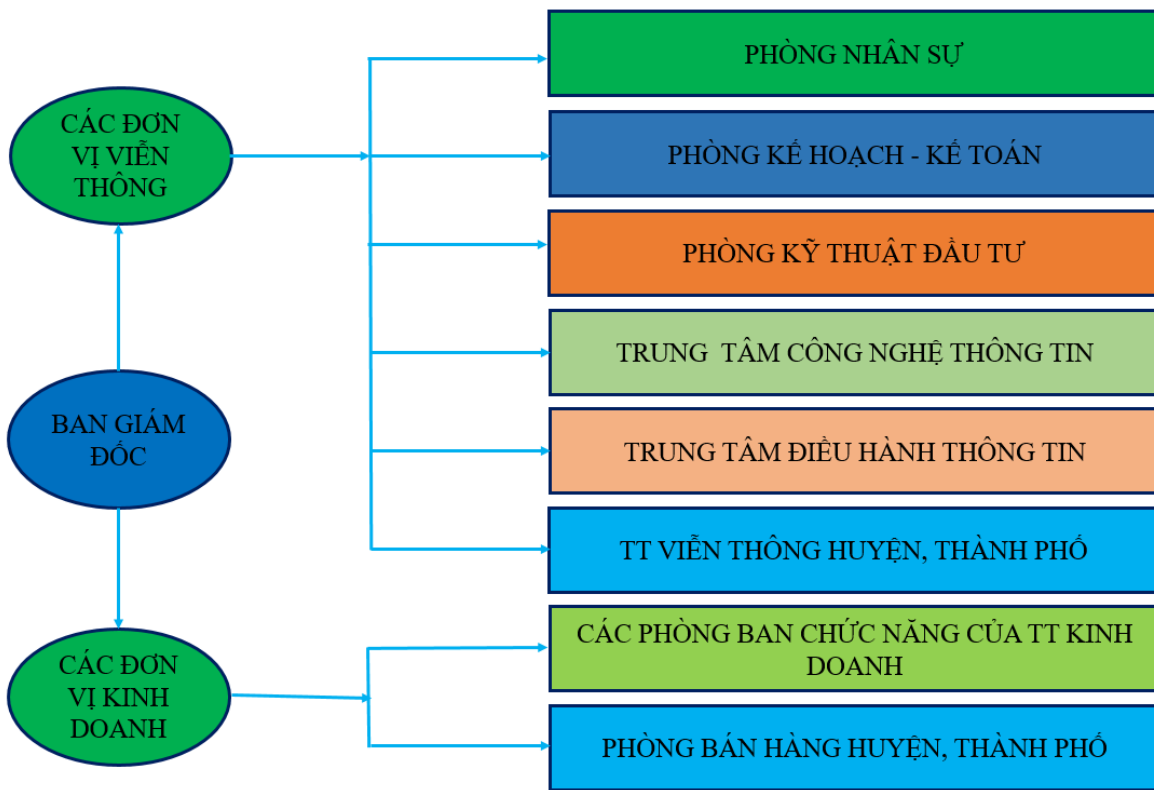
Chương 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ INTERNET TẠI VNPT ĐỊA BÀN BẮC GIANG

2.1 Giới thiệu chung về VNPT địa bàn Bắc Giang

Chương 2 giới thiệu tổng quan về VNPT địa bàn Bắc Giang, đồng thời trên cơ sở lý luận của chương 1 để đi sâu vào nghiên cứu hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ Internet tại VNPT địa bàn Bắc Giang.

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của VNPT Bắc Giang

2.1.2 Cơ cấu tổ chức của VNPT địa bàn Bắc Giang



Hình 2. 1: Sơ đồ tổ chức của VNPT địa bàn Bắc Giang

Nguồn: Phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Bắc Giang

2.1.3 Chức năng nhiệm vụ

Chức năng: Hoạt động sản xuất, kinh doanh của VNPT Bắc Giang là vừa hoạt động kinh doanh vừa hoạt động công ích phục vụ sự chỉ đạo của Đảng, Nhà nước và chính quyền địa phương cụ thể như sau.

Về chức năng kinh doanh: VNPT địa bàn Bắc Giang được Tập đoàn Bưu Chính Viễn thông Việt Nam giao quyền quản lý vốn và tài sản, đồng thời có trách nhiệm phát triển và bảo toàn vốn. Tổ chức quản lý, khai thác, điều hành phát triển mạng lưới và kinh doanh VT

– CNTT theo phân cấp của Tập đoàn, đảm bảo thông tin liên lạc thông suốt cho khách hàng trong toàn tỉnh, kết nối với các tỉnh khác trong nước và các nước trên thế giới.

Về chức năng phục vụ: Luôn đảm bảo thông tin phục vụ sự chỉ đạo của các cơ quan Đảng, Nhà nước, chính quyền các cấp, phục vụ an ninh quốc phòng. Đây là nhiệm vụ chính trị rất to lớn của VNPT địa bàn Bắc Giang, góp phần thực hiện chủ chương chính sách của Đảng và Nhà nước là phục vụ thông tin trong toàn xã hội.

Nhiệm vụ: VNPT địa bàn Bắc Giang được Tập đoàn Bưu chính Viễn thông giao nhiệm vụ:

Tổ chức phát triển, xây dựng, lắp đặt, quản lý, vận hành, khai thác, bảo dưỡng, sửa chữa mạng ngoại vi và cơ sở hạ tầng nhà trạm viễn thông trên địa bàn quản lý.

2.1.4 Các dịch vụ chủ yếu

Sản phẩm dịch vụ của VNPT địa bàn Bắc Giang là kết quả của chuỗi các hoạt động thống nhất trong toàn bộ dây truyền sản xuất. Sản phẩm sản xuất ra không chỉ là của tập thể công nhân viên người lao động trong VNPT địa bàn Bắc Giang mà còn là sự tham gia của các đơn vị trực thuộc của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam và của các doanh nghiệp Viễn thông khác mới tạo ra được sản phẩm hoàn chỉnh bao gồm Tổng công ty hạ tầng và các thành viên, Tổng công ty dịch vụ và các thành viên, Tổng công ty truyền thông và các thành viên...

2.1.5 Dịch vụ internet của VNPT Bắc Giang

VNPT địa bàn Bắc Giang là đơn vị đi tiên phong trong chương trình đảm bảo quy hoạch về phát triển hạ tầng về viễn thông băng rộng đến năm 2025. Theo đó tối thiểu sẽ có 70 đến 80% người dùng internet băng rộng sẽ được sử dụng đường truyền tối thiểu 60Mbps. Tốc độ này sẽ đảm bảo cho người dùng trải nghiệm mượt mà khi xem các chương trình giải trí trực tuyến bao gồm tải video, download, upload files...

2.1.6 Kết quả kinh doanh của VNPT Bắc Giang

Trong bối cảnh tình hình thị trường viễn thông cạnh tranh gay gắt như hiện nay, giá cước ngày càng giảm thì việc duy trì khách hàng hiện có và phát triển được khách hàng mới là một điều rất khó khăn đối với các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông nói chung và dịch vụ internet nói riêng. Việc cạnh tranh được diễn ra trên tất cả các mặt cung cấp đa dịch vụ, giá cước rẻ, chất lượng tốt thì khả năng cạnh tranh dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc

Giang bộc lộ một số điểm cần phải khắc phục về CLDV và đưa ra các giải pháp nâng cao CLDV do đơn vị cung cấp.

Thực trạng sản xuất kinh doanh dịch vụ internet của VNPT Bắc Giang trong giai đoạn từ năm 2017 đến 2020 có những nét đáng chú ý sau:

Tăng trưởng thuê bao internet tăng và doanh thu của dịch vụ này được thể hiện trong

Bảng 2.1:

Bảng 2. 1: Tăng trưởng thuê bao internet và doanh thu dịch vụ

Chỉ tiêu SXKD	Đơn vị tính	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Trung bình
Thuê bao hoạt động	TB	339.615	457.590	512.829	555.605	466.410
Mức tăng trưởng	%	31,45	34,74	12,07	8,34	18,38
Doanh thu	Triệu đồng	772.131	943.499	1.062.333	1.133.021	977.746
Mức tăng trưởng	%	42,07	22,19	12,59	6,65	13,18

(Nguồn: Báo cáo máy có cước Trung tâm kinh doanh)

2.2 Thực trạng chất lượng dịch vụ internet

2.2.1 Chất lượng dịch vụ theo đánh giá của khách hàng

2.2.1.1 Đo lường đánh giá về 7 tiêu chí

- 1. Mức độ tin cậy**
- 2. Khả năng đáp ứng**
- 3. Năng lực phục vụ**
- 4. Mức độ thông cảm**
- 5. Chất lượng kỹ thuật**
- 6. Phương tiện hữu hình**
- 7. Hình ảnh dịch vụ**

2.2.1.2 Đánh giá tổng quan về cảm nhận của khách hàng với chất lượng dịch vụ

Sau khi đánh giá cảm nhận của khách hàng về 7 khía cạnh của chất lượng dịch vụ internet, Trung tâm Kinh doanh VNPT địa bàn Bắc Giang phân tích kết quả của biến “Mức độ cảm nhận về chất lượng dịch vụ internet”

2.2.2 Thống kê chất lượng dịch vụ internet của VNPT Bắc Giang

Với CSHT của doanh nghiệp: địa điểm giao dịch thuận lợi được phân bổ rộng khắp trên toàn địa bàn, trang thiết bị máy móc hiện đại, tiện nghi sẽ tạo cảm giác tin tưởng, thoải mái cho khách hàng, do đó cũng có xu hướng đánh giá cao CLDV. Ngoài ra CSHT cũng tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên phục vụ, cung cấp CLDV cho khách hàng được tốt hơn. Trang thiết bị và công nghệ là một trong những yếu tố quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến năng suất và chất lượng của sản phẩm. Chính vì vậy nó có ảnh hưởng lớn đến CLDV và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Doanh nghiệp có trang thiết bị máy móc, công nghệ hiện đại sẽ cho phép doanh nghiệp tăng năng suất, tăng CLDV của sản phẩm.

Đối với nguồn vốn là một nhân tố không thể thiếu trong quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, đồng thời nó cũng là một nhân tố quyết định đến năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Doanh nghiệp có quy mô tài chính lớn, khả năng huy động vốn cao, chi phí huy động vốn thấp, phân bổ và sử dụng hiệu quả nguồn vốn, cơ cấu tài chính hợp lý thì sẽ tạo điều kiện cho doanh nghiệp theo đuổi những chiến lược lâu dài và dành được thắng lợi cao.

Năng lực mạng lưới internet của VNPT địa bàn Bắc Giang được thể hiện qua **Bảng**

2.12

Bảng 2. 2: Năng lực mạng lưới internet của VNPT địa bàn Bắc Giang

Hạ tầng	Số lượng thiết bị	Khả năng đáp ứng
Mạng core (MAN-E)	04	1.600 Gigabite
Mạng access (MAN-E)	28	1.100 Gigabite
Switch truy nhập	1.200	90.000 TB
Thiết bị truy nhập quang	689	60.000 TB

thụ động		
Hệ thống cáp quang	Khoảng 300 km cáp trực và hơn 10.000 km cáp truy nhập	Phủ khoảng 82% địa bàn

(Nguồn: TT Điều hành Thông tin, Phòng Kỹ thuật đầu tư VNPT Bắc Giang)

2.3 Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang

2.3.1 Yếu tố bên trong

✓ Năng lực phân phối

Hệ thống và phương thức phân phối dịch vụ truyền thống của VNPT địa bàn Bắc Giang có các mặt hạn chế trong việc kích thích tiêu thụ mặt hàng dịch vụ viễn thông.

✓ Trình độ và chất lượng nguồn nhân lực

Nhân lực là yếu tố có ý nghĩa quan trọng đến sự thành bại của doanh nghiệp. Nếu doanh nghiệp có đội ngũ công nhân viên lành nghề, nhiều kinh nghiệm, năng lực làm việc tốt, đoàn kết, trung thành với doanh nghiệp thì đây chính là cơ sở làm tăng năng suất cho doanh nghiệp, giảm chi phí và nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp.

✓ Quy trình cung cấp dịch vụ

Quy trình cung cấp dịch vụ gồm: các quy trình nghiệp vụ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng, hồ sơ thủ tục cung ứng dịch vụ, chăm sóc khách hàng, quy trình xử lý, lắp đặt thuê bao, xử lý ứng cứu thông tin.

2.3.2 Yếu tố bên ngoài

Là các yếu tố có thể tác động trực tiếp hoặc gián tiếp tới doanh nghiệp mà doanh nghiệp không thể thay đổi được mà cần phải vận dụng để thích nghi một cách sáng tạo với nó.

✓ Môi trường kinh doanh

Hiện nay trong môi trường cạnh tranh khốc liệt giữa các nhà mạng đặc biệt là về giá, về gói cước khuyến mại khiến cho việc phát triển thị trường rất khó khăn, đây cũng chính là lúc quan trọng nhất để khẳng định CLDV của các nhà mạng. Ngoài chính sách kinh doanh thì khẳng định CLDV là yếu tố quyết định trong việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ.

✓ Môi trường văn hóa xã hội

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế của tỉnh Bắc Giang theo hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa là sự thay đổi lớn về cơ cấu ngành nghề cả các tầng lớp dân cư trên toàn tỉnh. Tỷ lệ lao động trong lĩnh vực dịch vụ, thương mại, công nghiệp tăng lên, tỷ lệ lao động sản xuất nông nghiệp giảm, nhu cầu giao tiếp giữa các tầng lớp dân cư tăng lên nó sẽ thúc đẩy yêu cầu phát triển của các dịch vụ viễn thông.

✓ Môi trường công nghệ

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật cho phép đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu thị trường, với sự phát triển mạnh mẽ của ngành CNTT và các ứng dụng rộng rãi của CNTT trong cuộc sống đã làm thay đổi cơ bản đời sống kinh tế xã hội. Đặc biệt trong ngành viễn thông, tác động của CNTT đã tạo nên xu hướng phát triển dịch vụ trên địa bàn Bắc Giang như sau.

✓ Môi trường pháp luật, chính trị

Bắc Giang là một tỉnh trung du thuộc vùng Đông Bắc Bộ, chiếm phần lớn của diện tích vùng Kinh bắc xưa và có nền văn hóa đặc trưng và phong phú, với số lược dân ước tính khoảng 1.845 triệu người, là tỉnh đông dân nhất và có quy mô kinh tế đứng thứ nhất vùng trung du và miền núi phía bắc

✓ Đối thủ cạnh tranh

Trên địa bàn tỉnh Bắc Giang hiện tại có 3 nhà mạng cung cấp dịch vụ lớn là VNPT, Viettel và FPT. Thị trường internet của VNPT chưa thực sự lớn vì vậy các đối thủ cạnh tranh họ luôn áp dụng các chính sách khuyến mãi linh hoạt nhằm lôi kéo khách hàng.

✓ Quan hệ quốc tế

Khi gia nhập các tổ chức kinh tế thế giới đã giúp rất nhiều cho đất nước tiến vào phát triển trong môi trường thế giới toàn cầu hóa, đó là điều kiện tất yếu mà mọi doanh nghiệp, ngành, chính phủ phải nói đến khi tiến trình hội nhập nền kinh tế toàn thế giới được hình thành. Vì vậy môi trường quốc tế và toàn cầu hóa phát triển kinh tế sẽ phức tạp hơn, cạnh tranh ngày càng khốc liệt hơn những khác biệt về quan điểm văn hóa xã hội, chính sách kinh tế, thể chế trong mỗi quốc gia trên toàn thế giới, điều đó có thể làm tăng hoặc giảm năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

2.4 Đánh giá chung chất lượng dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang.

2.4.1 Điểm mạnh

VNPT địa bàn Bắc Giang là doanh nghiệp cung cấp đầy đủ nhất các dịch vụ VT - CNTT và tích hợp nhiều dịch vụ cho khách hàng, tiết kiệm giá thành sản phẩm dịch vụ, các sản phẩm dịch vụ hỗ trợ đồng thời cho nhau. Với quy mô và năng lực hạ tầng cung cấp dịch vụ viễn thông – công nghệ thông tin. VNPT địa bàn Bắc Giang có hệ thống hạ tầng mạng lưới rộng khắp toàn tỉnh, hệ thống mạng code, mạng truy nhập đồng bộ hiện đại, lại là doanh nghiệp có truyền thống cung cấp dịch vụ lâu năm trên địa bàn.

Thương hiệu VNPT đã được khẳng định, sản phẩm do VNPT, VNPT địa bàn Bắc Giang cung cấp như: dịch vụ di động, internet, dịch vụ điện thoại cố định có dây và không dây G-Phone, dịch vụ truyền hình MyTV... các dịch vụ này đã tạo ra niềm tin tuyệt đối với khách hàng

2.4.2 Điểm yếu

Hiện nay việc mở rộng thị phần gặp nhiều khó khăn, thị phần bị suy giảm. Nguyên nhân chủ yếu là do: Công tác tổ chức bán hàng, chăm sóc khách hàng sau bán hàng, nâng cao chất lượng lắp đặt, xử lý sự cố... chưa thực sự được quan tâm sâu sắc. Mặt khác do ngày càng nhiều đối thủ cạnh tranh nên số thị phần ngày càng bị chia nhỏ.

Với đội ngũ nhân viên đông nhưng trình độ chưa đồng đều sẽ ảnh hưởng tới công việc chăm sóc khách hàng và nâng cao CLDV.

Sự phối hợp giữa các đơn vị trong công tác quản lý vận hành xử lý sự cố còn thiếu chặt chẽ dẫn đến thời gian xử lý sự cố kéo dài quá thời gian quy định.

Hệ thống giám sát CLDV có số liệu chưa cập nhật đầy đủ gây khó khăn trong việc thu thập và đánh giá kết quả, quy trình phát triển dịch vụ và hỗ trợ khách hàng còn chưa đồng bộ, thủ công nên quá trình hỗ trợ khách hàng còn hạn chế nhiều. Công tác tổ chức hệ thống giải đáp và hỗ trợ dịch vụ còn chưa đa dạng về hình thức, chưa thống nhất nên gây phiền hà cho khách hàng khi thông báo hỏng.

2.4.3 Nguyên nhân

Các nguyên nhân chính dẫn đến các hạn chế nêu trên của VNPT địa bàn Bắc Giang:

Một là: mô hình tổ chức và trình độ năng lực của cán bộ công nhân viên còn nhiều hạn chế.

VNPT địa bàn Bắc Giang chưa có sự quan tâm đúng mức tới công tác nâng cao chất lượng các dịch vụ mà mình đang cung cấp, đặc biệt trong các khâu như: cung cấp, xử lý, giải đáp, hỗ trợ khách hàng trong quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ. Cơ cấu tổ chức của

đơn vị chưa được gọn nhẹ, còn quá nhiều khâu trung gian trong quá trình sản xuất và kinh doanh, các quy định, quy chế còn thiếu và chưa phù hợp, điều này làm cho quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh còn trì trệ và thiếu sức sáng tạo.

Với đội ngũ lãnh đạo cán bộ công nhân viên thì chịu nhiều ảnh hưởng của quy chế, tư duy của chế độ cũ dẫn đến tính năng động, khả năng sáng tạo bị hạn chế và kìm hãm, phản ứng chậm trước những thay đổi của môi trường kinh doanh mới. Công tác đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực chưa được quan tâm và đầu tư đúng mức, khả năng phân tích, đánh giá thị trường và đưa ra các quyết định đầu tư chưa sát với tình hình thực tế.

Hai là: chất lượng các sản phẩm dịch vụ internet và mạng lưới phân phối của VNPT địa bàn Bắc Giang còn nhiều hạn chế.

Hiện nay chất lượng các dịch vụ còn chưa đa dạng, chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, chưa làm hài lòng khách hàng, các dịch vụ internet của đơn vị chưa được tốt, nhiều sản phẩm cam kết về băng thông nhưng thực tế thì băng thông vẫn chưa đạt được như cam kết ban đầu.

Ba là: quy trình phục vụ của dịch vụ internet chưa đáp ứng được yêu cầu.

KẾT LUẬN CHƯƠNG II

Trong chương 2 tác giả đã tập trung vào nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang. Nhìn chung, chương 2 luận văn đã trình bày được những vấn đề quan trọng như:

Giới thiệu sơ lược về VNPT địa bàn Bắc Giang, dựa trên mô hình đề xuất và các giả thiết nghiên cứu, tác giả tiến hành đánh giá thống kê mô tả, thực hiện các kiểm định sự phù hợp của mô hình và các nhân tố. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang. Nội dung chương cũng đi sâu vào phân tích và đánh giá ảnh hưởng của môi trường tới hoạt động kinh doanh của VNPT địa bàn Bắc Giang, thực trạng phát triển dịch vụ Internet tại VNPT địa bàn Bắc Giang. Đồng thời chỉ ra và nêu rõ nguyên nhân của những hạn chế tồn tại còn tồn tại để từ đó đề ra những giải pháp có tính khả thi và khoa học ở chương 3.

Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ INTERNET TẠI VNPT ĐỊA BÀN BẮC GIANG

3.1 Định hướng phát triển của VNPT địa bàn Bắc Giang

3.1.1 Sứ mệnh và tầm nhìn

VNPT địa bàn Bắc Giang luôn cung cấp cho khách hàng và đối tác các sản phẩm, dịch vụ VT-CNTT có hiệu quả nhất, mang đến cho người tiêu dùng những giá trị tốt đẹp nhất cho cuộc sống.

Tầm nhìn VNPT địa bàn Bắc Giang trở thành đơn vị viễn thông đứng ở vị trí số 1 về thị phần các dịch vụ viễn thông, công nghệ thông tin.

3.1.2 Mục tiêu và chiến lược của VNPT Bắc Giang giai đoạn 2021 – 2025

Mục tiêu tổng quát: để trở thành doanh nghiệp có thị phần số 1 về cung cấp các dịch vụ VT-CNTT trên toàn tỉnh. Luôn đảm bảo thông tin thông suốt phục vụ sự chỉ đạo điều hành của Đảng bộ, chính quyền, nhu cầu thông tin liên lạc của nhân dân, góp phần giữ gìn an ninh, quốc phòng, phòng chống dịch bệnh, thiên tai.

3.2 Kiến nghị một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ internet tại VNPT địa bàn Bắc Giang

3.2.1 Đổi mới mô hình tổ chức sản xuất, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

3.2.1.1 Hình thành giải pháp

Trong thời đại khoa học kỹ thuật 4.0 đang phát triển rất mạnh mẽ, sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp viễn thông ngày càng gay gắt, nó được thể hiện trên tất cả các mặt về công nghệ, quản lý, tài chính, giá cả... yếu tố quyết định sau mọi cuộc cạnh tranh lại là con người. Ở chương 2 khi đi phân tích thực trạng CLDV internet của VNPT địa bàn Bắc Giang các điểm cần khắc phục là số điểm đánh giá thấp về nguồn nhân lực trong khả năng đáp ứng (trình độ và năng lực chuyên môn cán bộ công nhân viên), năng lực phục vụ (giao dịch viên có thể trả lời các câu hỏi về lĩnh vực khách hàng quan tâm), mức độ cảm thông (NVKT được trang bị đầy đủ kiến thức chuyên môn đáp ứng phục vụ yêu cầu của khách hàng).

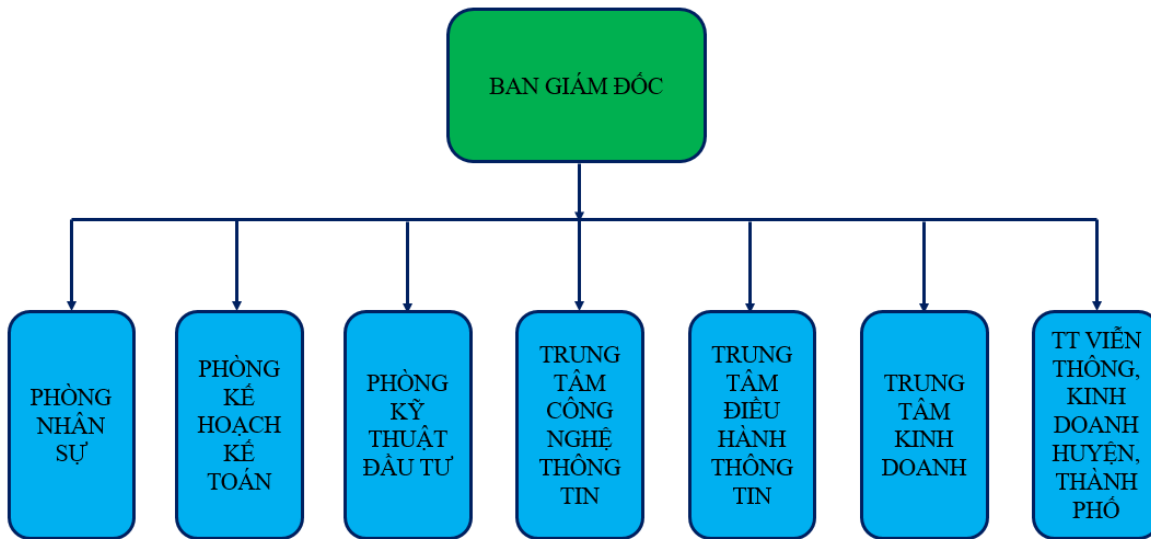
3.2.1.2 Mục tiêu giải pháp

Mục tiêu của giải pháp nhằm tìm ra phương pháp tốt hơn để tìm kiếm khách hàng tiềm năng theo từng địa bàn cụ thể để nâng cao chất lượng phục vụ, chăm sóc khách hàng đến từng nhân viên địa bàn và nâng cao ý thức trách nhiệm của nhân viên địa bàn với khu

vực mình quản lý. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thì cần phải bắt đầu ngay từ khâu tuyển dụng nhân sự đầu vào, sau đó tiến hành bồi dưỡng nâng cao chất lượng chuyên môn nghiệp vụ đối với cán bộ công nhân viên đang làm việc.

3.2.1.3 Nội dung giải pháp

- ✓ Xây dựng mô hình tổ chức sản xuất mới cho VNPT địa bàn Bắc Giang



Hình 3. 1: Sơ đồ tổ chức hoạt động mới của VNPT địa bàn Bắc Giang

(Nguồn: Tác giả kiến nghị mô hình tổ chức hoạt động mới)

3.2.1.4 Các điều kiện thực hiện

Để thực hiện thành công những giải pháp nêu trên. VNPT địa bàn Bắc Giang đặc biệt là phòng nhân sự - Tổng hợp đóng vai trò quan trọng nhất trong quá trình thực hiện và cần thực hiện tốt các nội dung sau:

- ✓ Bố trí nhân sự theo mô hình mới một cách hợp lý, phù hợp với năng lực và phát huy tối đa hiệu quả công việc của cán bộ công nhân viên trong đơn vị.
- ✓ Xây dựng kế hoạch thực hiện công tác đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong thời buổi cạnh tranh gay gắt như hiện nay và dự tính nguồn kinh phí thực hiện.
- ✓ Xây dựng các chương trình, kế hoạch tuyển dụng lao động mới đảm bảo các cán bộ công nhân viên mới tuyển dụng phù hợp với chiến lược kinh doanh của đơn vị. Xây dựng khung kiến thức theo từng vị trí công việc qua đó tuyển dụng được những ứng viên phù hợp, nâng cao hiệu quả tuyển dụng mới.

3.2.1.5 Hiệu quả của giải pháp

Kết quả của việc thực hiện đồng bộ nhóm giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực như đã nói ở trên sẽ giúp cho VNPT địa bàn Bắc Giang có một nguồn nhân lực có trình độ cao, có tâm huyết yêu ngành yêu nghề, làm chủ được công nghệ, làm chủ được thị trường, nó sẽ là một tài sản vô giá, một vũ khí sắc bén lợi hại nhất của doanh nghiệp để cạnh tranh với các đối thủ trên địa bàn.

Chính sách lương, thưởng hợp lý cùng với chính sách đãi ngộ thỏa đáng sẽ tạo động lực tốt cho cán bộ công nhân viên, giúp gia tăng năng suất, thu hút nhân tài tạo điều kiện cho họ cống hiến cho đơn vị. Từ những kết quả đó thì năng lực cạnh tranh của VNPT địa bàn Bắc Giang sẽ tăng lên một cách vượt trội đủ sức cạnh tranh với bất kỳ đối thủ nào trên địa bàn.

3.2.2 Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ và chất lượng mạng lưới

3.2.2.1 Hình thành giải pháp

Với tình hình cạnh tranh gay gắt như hiện nay đối với các doanh nghiệp cùng cung cấp dịch vụ internet thì việc nâng cao chất lượng dịch vụ cả trong kỹ thuật và kinh doanh là một giải pháp tối ưu nhất để nâng cao năng lực và sức cạnh tranh. Trước tình hình vậy thì đòi hỏi VNPT địa bàn Bắc Giang cần có những chiến lược không ngừng đổi mới năng lực quản lý, năng lực kinh doanh, tăng cường các giải pháp tối ưu hóa nâng cao chất lượng mạng lưới, chất lượng dịch vụ nhằm đem lại lợi thế giúp cho đơn vị giành thắng lợi với các đối thủ cạnh tranh.

3.2.2.2 Mục tiêu giải pháp

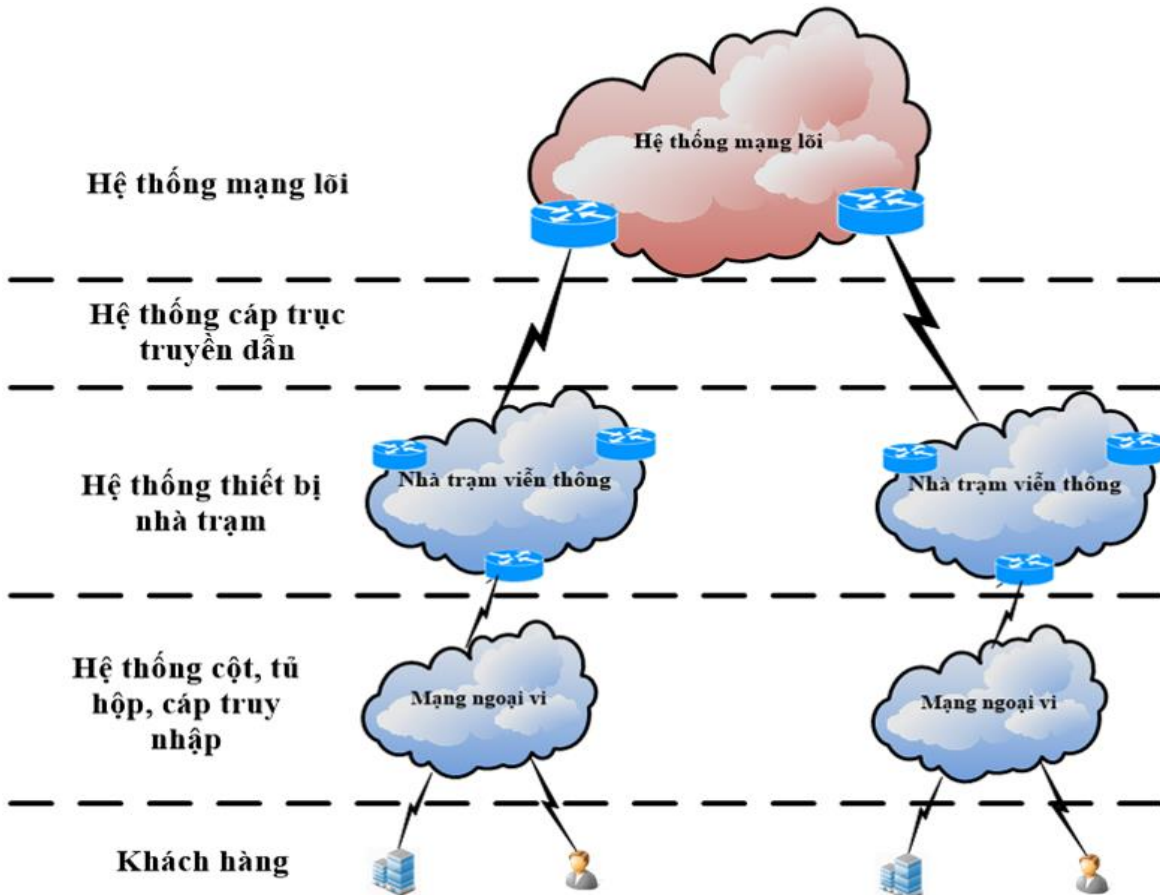
Giữ vững thị phần hiện tại, giảm tỷ lệ thuê bao rời mạng do CLDV bị đánh giá thấp.

Tăng cường năng lực hạ tầng mạng lưới phát triển thêm thị phần tại các khu vực khó khăn chưa đáp ứng được, đi trước các đối thủ cạnh tranh tại các vùng trắng.

3.2.2.3 Giải pháp

Mô hình cung cấp dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang được thể hiện như

Hình 3.2



Hình 3. 2: Hệ thống cung cấp dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang

(Nguồn: Tác giả kiến nghị mô hình mới)

Ở **Hình 3.2** ta thấy hệ thống cung cấp dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang gồm các phần là:

3.2.2.4 Điều kiện thực hiện

Để thực hiện được các giải pháp đồng bộ nêu trên thì cần yêu cầu VNPT địa bàn Bắc Giang phải thực hiện tính toán chi phí đầu tư, chi phí công tác bảo trì bảo dưỡng, lên kế hoạch cho từng giai đoạn thật chi tiết để mang lại hiệu quả tốt nhất và chi phí thấp nhất.

3.2.2.5 Kết quả của giải pháp

Việc không ngừng phát triển mở rộng hạ tầng mạng lưới đầu tư nâng cấp mở rộng dung lượng hệ thống, triển khai ứng dụng các công nghệ tiên tiến, đa dạng hóa dịch vụ với chất lượng cao thu hút nhiều khách hàng, tạo sự yên tâm tin tưởng, thuận lợi cho khách hàng khi sử dụng nhiệm vụ, góp phần mang lại hiệu quả cao cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang.

3.2.3 Cải tiến quy trình nhằm rút ngắn thời gian thiết lập hỗ trợ xử lý dịch vụ

3.2.3.1 Hình thành giải pháp

3.2.3.2 Mục tiêu của giải pháp

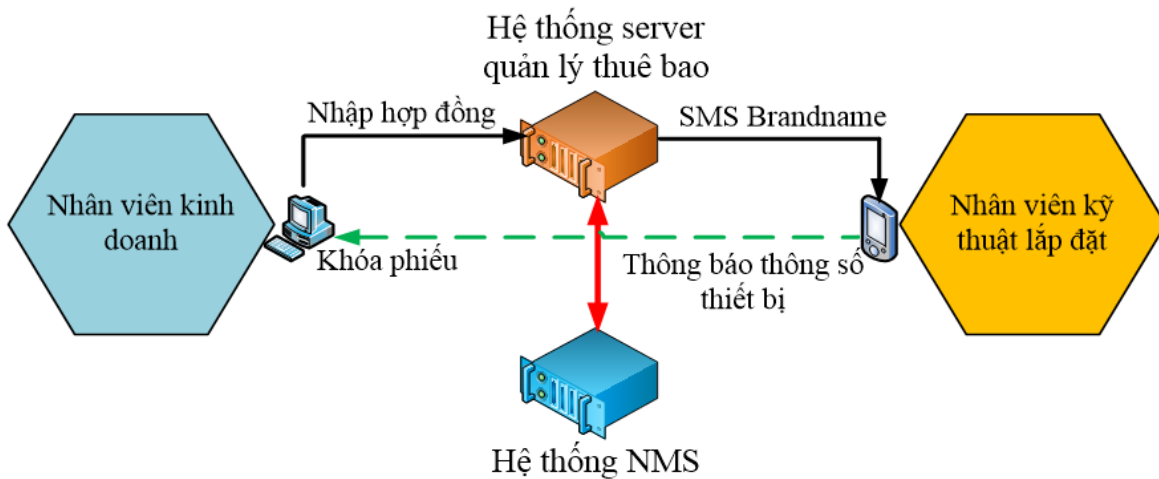
Giảm các khâu trung gian trong quá trình sử dụng dịch vụ, xử lý sự cố thuê bao từ đó giảm thiểu thời gian gián đoạn thông tin, cũng như tăng độ khả dụng của dịch vụ.

3.2.3.3 Nội dung giải pháp

Cải tiến quy trình thiết lập dịch vụ

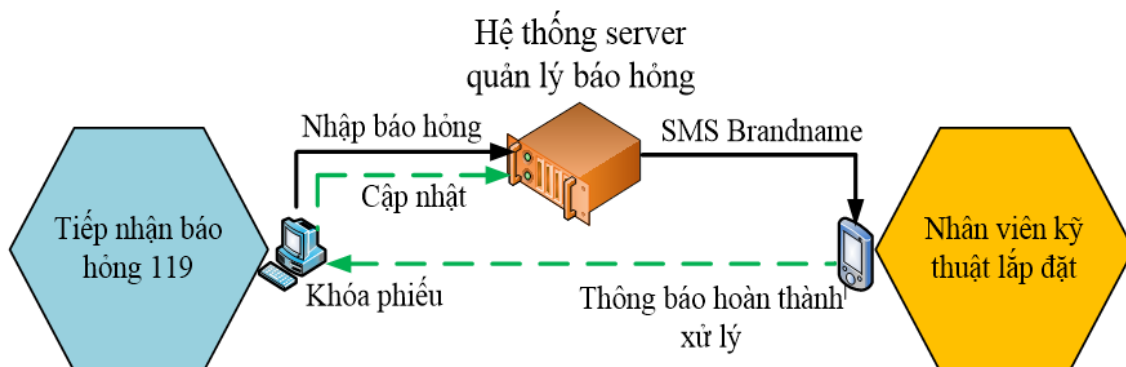
Mô hình thiết lập dịch vụ hiện tại như sau

Vậy trong mô hình thiết lập dịch vụ mới sẽ không còn hai khâu trung gian này và chỉ có hệ tương tác giữa hai khâu chính trong quá trình thiết lập dịch vụ là NVKD và NVKT và hệ thống máy chủ để liên kết dữ liệu như **Hình 3.4**



Hình 3. 3: Mô hình thiết lập dịch vụ mới

(Nguồn: Tác giả kiến nghị mô hình tổ chức hoạt động mới)



Hình 3. 4: Mô hình tiếp nhận thuê bao bảo hồng mới

(Nguồn: Tác giả kiến nghị mô hình tổ chức hoạt động mới)

Một yếu tố nữa khách hàng chưa thật sự hài lòng về việc gọi tới tổng đài 0204 800 126 và hỗ trợ báo hỏng của tổng đài 119 của VNPT địa bàn Bắc Giang vẫn còn cuộc gọi không thành công, mặc dù theo tiêu chuẩn ngành vẫn có chỉ số phần trăm thực hiện cho yếu tố này, nhưng khách hàng vẫn đánh giá chưa cao, như phần phân tích thực trạng đã chỉ ra yếu tố này là khách hàng gọi tới số tổng đài vẫn báo bận và không thành công. Để nâng cao CLDV và sự hài lòng của khách hàng, trong thời gian tới VNPT Địa bàn Bắc Giang nên đầu tư và nâng cấp hệ thống call center và tăng cường điện thoại viên, đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

3.2.3.4 Điều kiện thực hiện

3.2.3.5 Hiệu quả của giải pháp

Đối với việc cải tiến các yếu tố quy trình thiết lập, hỗ trợ, xử lý thông tin sự cố, kết hợp các biện pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đầu tư hạ tầng, nâng cao năng lực mạng lưới. Điều này giúp VNPT địa bàn Bắc Giang nâng cao CLDV và độ hài lòng của khách hàng đang sử dụng dịch vụ của VNPT địa bàn Bắc Giang. Điều này góp phần đưa VNPT địa bàn Bắc Giang trở thành doanh nghiệp số 1 về lĩnh vực VT-CNTT trên địa bàn Bắc Giang.

KẾT LUẬN CHƯƠNG III

Trên cơ sở phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang và những phát hiện, hướng giải pháp ở chương 2, trong chương 3 đề tài đã đưa ra được những giải pháp thiết thực để hoàn thiện công tác nâng cao chất lượng dịch vụ internet. Các giải pháp đưa ra có sự bổ trợ, tác động lẫn nhau và cùng ảnh hưởng đến việc hoàn thành mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ internet, cần phải thực hiện một cách đồng bộ, kết quả của giải pháp này là cơ sở cho việc thực hiện những giải pháp tiếp theo và ngược lại, thiếu một trong những giải pháp nào đó thì sẽ ảnh hưởng đến quá trình hoàn thành mục tiêu của đơn vị trong việc quản trị chất lượng dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt hiện nay trong lĩnh vực viễn thông, đặc biệt trong giai đoạn nước ta đang hội nhập các tổ chức kinh tế thế giới và khu vực, thì sự cạnh tranh càng mạnh mẽ hơn bao giờ hết. Ngoài những đối thủ cạnh tranh trong nước các công ty nước ngoài có thể gia nhập vào thị trường viễn thông Việt Nam đó chính là cơ hội và thách thức cho các doanh nghiệp trong nước kinh doanh lĩnh vực này trong đó có VNPT. Với VNPT địa bàn Bắc Giang trong thời gian qua đã phát huy được thế mạnh của mình về hạ tầng, mạng lưới của mình đã phát triển tất cả các loại hình dịch vụ viễn thông cung cấp cho khách hàng. Tuy nhiên trước yêu cầu hiện nay đòi hỏi doanh nghiệp phải cạnh tranh toàn diện, với viễn thông là cạnh tranh trên cả ba yếu tố là cung cấp đa dịch vụ, giá cước rẻ và chất lượng toàn diện thì khả năng cạnh tranh dịch vụ internet của VNPT địa bàn Bắc Giang bắt đầu bộc lộ những điểm yếu, nhất là về việc đảm bảo chất lượng dịch vụ. Trong một ngành dịch vụ mà đòi hỏi của khách hàng ngày càng cao, đòi hỏi VNPT địa bàn Bắc Giang phải đổi mới nhận thức về chất lượng dịch vụ, có những hành động và giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ do mình cung cấp. Xuất phát từ yêu cầu của thực tế thị trường hiện nay, mục tiêu phát triển của VNPT địa bàn Bắc Giang, bằng các phương pháp nghiên cứu, phân tích, áp dụng các cơ sở lý luận khoa học vào thực tiễn sản xuất kinh doanh của đơn vị, luận văn đã tập trung nghiên cứu và đưa ra những giải pháp giải quyết những vấn đề cơ bản sau:

Đây là những vấn đề hết sức cấp thiết và có ý nghĩa thực tiễn cao đang đặt ra đối với VNPT địa bàn Bắc Giang trong giai đoạn hiện nay. Việc nghiên cứu đề tài giới hạn trong phạm vi VNPT địa bàn Bắc Giang. Thời gian nghiên cứu, nguồn tài liệu thu thập được chưa nhiều, hơn nữa tác giả lại thực hiện trong hoàn cảnh dịch bệnh covid 19 đang diễn biến rất phức tạp và vừa công tác vừa nghiên cứu nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong có được sự thông cảm và đóng góp các ý kiến quý báu từ quý Thầy, Cô cùng các đọc giả. Tác giả xin được bày tỏ lòng biết ơn chân thành nhất đến các thầy cô giáo, các bạn đồng nghiệp, đơn vị công tác đã tận tình giúp đỡ và đóng góp những ý kiến quý báu trong quá trình hoàn thành bản luận văn này.